

**ANALISIA KUALITAS MANAJEMEN PERUSAHAAN
DENGAN DEMING PRIZE
DI. PT TEMPRINA MEDIA GRAFIKA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

RENDHI TADHIKA FURI

0432010154

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) dengan judul **“Analisis Kualitas Manajemen Perusahaan Dengan *Deming Prize* Di PT. Temprina media grafika”**, yang merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa jenjang pendidikan Strata satu (S-1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur untuk meraih gelar Kesarjanaan.

Atas tersusunnya penulisan Tugas Akhir (Skripsi) ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. DR. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ir. Sutiyono, MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ir. M. Tutuk Safirin, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ir. Erlina Puramawati, MT selaku Dosen Pembimbing Pertama dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kemudahan dan yang bapak berikan kepada penulis.
5. Ir. Endang Pudji Widjajati, MMT selaku Dosen Pembimbing Kedua dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kemudahan dan yang bapak berikan kepada penulis.
6. Semua Dosen Pengajar serta Staff Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur atas segala bantuannya.

7. Teman-temanku angkatan 2004 terlebih pararel C, terima kasih atas dukunganya selama ini.
8. Dan semua pihak yang telah banyak membantu di dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebbaikannya yang telah bersedia membantu dan membimbing penulis didalam menyusun Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir (Skripsi) ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis sangat berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan kita.

Hormat Kami,

Penulis

ABSTRAKSI

Dalam era indusrtialisasi yang semakin kompetitif sekarang ini, cakupan persaingan telah berubah karena itu semakin banyak perusahaaa telah mengubah strateginya untuk dapat bersaing dalam pasar domestik maupun luar negeri. Untuk menjaga konsistensi mutu produk dilakukan pengendalian mutu atau kualitas suatu produk.

PT. Temprina Media Grafika adalah perusahaan yang bergerak dibidang industri percetakan. Kondisi sistem manajemen perusahaan secara umum telah melakukan *Quality Control* (QC) terhadap perusahaannya. Namun *Quality Control* (QC) yang dilakukan oleh perusahaan lebih banyak difokuskan terhadap kualitas produknya, sehingga belum terlihat jelas bagaimana usaha-usaha perusahaan tersebut dalam menangani ha;-hal yang berhubungan dengan internal perusahaan, karena kondisi internal yang baik merupakan awal dari kesuksesan. Untuk meningkatkan kualitas internal, maka PT. Temptina Media Grafika harus menjadi organisasi yang selalu mengutamakan *Continous Improvement Quality* dan menerapkan *Manajemen Kualitas* dengan tepat dan benar.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin membandingkan *quality management* PT. Temprina Media Grafika dengan kriteria yang ditetapkan Deming melalui media kuisioner. Kriteria yang diambil yaitu berdasarkan 10 kategori Deming Prize, dimana Deming Prize sendiri dibentuk dari 14 point Deming (*Deming's Management*). Deming Prize adalah penghargaan yang diberikan kepada suatu organisasi atau perusahaan yang secara konsisten menerapkan *quality control*.

Berdasarkan hasil analisa data, maka didapatkan hasil dimana nilai (score) performansi untuk keadaan organisasi / perusahaan sebesar 4,09 ; proses kerja yang dilakukan sebesar 2,32 ; tools / alat manajemen sebesar 1,57 ; dan analisa output organisasi / perusahaan sebesar 3,61. Nilai – nilai tersebut telah melebihi target score yang telah ditetapkan masing – masing variabel. Hal ini berarti secara umum variabel – variabel yang diteliti telah sesuai dengan kebijakan Total Quality Management berdasarkan Deming's management. Pada kategori visi untuk masa depan perbaikan dilakukan dengan membentuk wadah organisasi yang menampung masukan para karyawan, kategori orientasi pelanggan perbaikan dilakukan dengan mengadakan pelatihan tentang customer oriented. Untuk perbaikan kategori wewenang tertinggi dengan meminta opini secara langsung dan menyediakan kotak saran, perhatian akan kualitas memberikan pengarahan kepada karyawan dalam menjalankan kebijakan *Quality Improvement* (Perbaikan Kualitas),pada kategori ide baru memberikan sarana untuk para karyawan agar dapat memberi masukan-masukan kepada pengambil keputusan, kategori pengukuran memberikan pelatihan keterampilan dan pemahaman pentingnya kualitas dan untuk kategori penghargaan melakukan penghargaan dengan memberikan penghargaan berupa kenaikan jabatan/gaji. Untuk Kategori komunikasi melakukan workshop dan menerbitkan koran/majalah perusahaan yang memuat informasi tentang perbaikan kualitas dan untuk kategori pelatihan memberikan pelatihan dan pendidikan yang berhubungan dengan pengendalian kualitas.

Keywords : *Manajemen Kualitas, Deming Prize, Continous Improvement Quality, target score*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu perusahaan perlu meningkatkan performansinya terutama dari segi kualitas dalam usaha mempertahankan diri dan bersaing dengan perusahaan lain, karena kualitas merupakan faktor yang penting dalam persaingan era global saat ini. Oleh karena itulah, perusahaan perlu melakukan pengukuran terhadap performansinya sehingga dapat mengetahui dimana posisi perusahaan saat ini, dan bagaimana dapat meningkatkan performansinya tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui persepsi para karyawannya mengenai perusahaan berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan sehingga perusahaan dapat mengetahui performansinya dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

PT. Temprina Media Grafika terletak di jalan Kebon Agung 45 Surabaya, yang bergerak dalam industri percetakan, proses produksinya berdasarkan pemesanan (*Job Order*). Sistem manajemen mutu hanya menekan pada upaya peningkatan terus menerus berdasarkan kesadaran mandiri tetapi belum ada pengukuran kualitas secara baku.

PT. Temprina Media Grafika mempunyai misi sebagai berikut menjadikan perusahaan dengan kinerja sehat yang dikelola secara profesional dan inovatif dengan berorientasi pada peningkatan kualitas produk dan pelayanan pelanggan. Secara umum perusahaan ini telah melakukan *Quality Control* (QC) namun QC

yang dilakukan perusahaan lebih banyak dititik beratkan pada kualitas produknya dan kualitas yang berfokus pada pelanggan. Dalam perbaikan kualitas tidak hanya pada produk namun juga elemen yang mendukung terciptanya produk itu sendiri, seperti tenaga kerja, mesin dan lain – lain. Pada kualitas produk harus ditunjang oleh kualitas internal perusahaan sehingga dengan sendirinya akan mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Dan hal – hal yang berkaitan dengan kualitas internal perusahaan seperti, komunikasi yang masih kurang, pelatihan terhadap karyawan yang masih kurang, *job description* yang belum terstruktur, kebanggaan karyawan atas pekerjaan masih perlu ditingkatkan, dan lain – lain yang masih kurang diperhatikan.

Upaya peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan penerapan manajemen kualitas terpadu (*Total Quality Management*), salah satunya dengan menggunakan suatu pemantauan yang didasarkan pada Deming Prize. Deming Prize adalah suatu penghargaan yang diberikan pada perusahaan baik itu jasa maupun manufaktur yang berhasil atau sukses dalam menjalankan kriteria – kriteria yang ada dalam Deming Prize, dan selalu mengadakan perbaikan kualitas secara terus – menerus.

Berdasarkan gambaran umum aplikasi Deming diatas, peneliti berusaha membandingkan *quality management* di perusahaan dengan kategori Deming. Deming Prize memiliki 10 kategori yang dibentuk dari 14 point Deming, yang intinya perusahaan dituntut untuk selalu mengadakan perbaikan akan kualitas secara terus menerus, baik secara eksternal maupun secara internal.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

“Sebarapa besar kualitas pelaksanaan manajemen perusahaan untuk pencapaian Total Quality Management yang sesuai Deming Prize di PT. Temprina Media Grafika”

1.3. Batasan Masalah

Batasan dari permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Pengamatan khusus mengarah pada kualitas internal perusahaan berdasarkan kategori/ kriteria *Deming Prize*, dan tidak melibatkan pada kualitas *eksternal*.
2. Penelitian di lakukan pada juli 2009 hingga selesai.

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis kualitas pelaksanaan manajemen perusahaan berdasarkan *deming prize*.
2. Usulan perbaikan pada kategori-kategori yang tidak memenuhi.

1.5. Asumsi

Adapun asumsi – asumsi yang dibuat berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah :

1. Data-data internal yang diambil dari data perusahaan dapat dipercaya (data struktur organisasi, job discription, srategi dan target saat ini, dsb).
2. Kondisi tenaga kerja dan peralatan berjalan dengan normal.
3. Kategori/kriteria-kriteria yang terdapat dalam kuesioner sudah baik dan benar dianggap sudah baik (kuisisioner dibuat didasarkan atas kategori Deming).

1.6. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari peneilitan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas
 - Universitas dapat mengetahui sejauh mana ilmu-ilmu yang telah diberikannya kepada mahasiswa sehingga dapat diaplikasikan kedalam kehidupan nyata.
 - Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.
2. Bagi perusahaan :
 - Mengetahui prosedur kerja yang ada pada deming.
 - Perusahaan bagian produksi dan pengawasan mutu dapat merencanakan kriteria dalam Deming Prize atau 14 point deming.

3. Bagi peneliti :

- Menambah pengetahuan mengenai manajemen kualitas suatu perusahaan, karena peneliti terjun langsung mengamati kejadian riil di lapangan untuk kemudian dibandingkan dengan kategori yang terdapat pada Deming Prize.
- Mampu merencanakan suatu kebijakan strategi bagi perusahaan khususnya bagian produksi dan pemasaran, baik jangka panjang maupun pendek.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan dalam penyajian, penyusunan, dan pembahasan laporan ini, maka penulisan laporan tugas akhir pada PT. Temprina Media Grafika Surabaya, ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini, permasalahan yang akan diselesaikan, tujuan, manfaat, dan batasan masalah dari penelitian ini, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini menguraikan tentang teori, pendapat pakar, tulisan ilmiah dan sejenisnya yang dibutuhkan untuk mendukung dan memberi landasan konsep berpikir yang kuat dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian, mulai dari tahap rumusan masalah, penilaian kinerja yaitu dari pembagian kuisioner,

pengolahan dan analisa kuisioner, dilanjutkan dengan perencanaan strategi berdasarkan analisa kecocokan kriteria Deming.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab akan membahas proses pengolahan data dan analisis data (kuisioner) untuk mendapatkan hasil yang diharapkan berdasarkan rumusan yang ada pada bab tinjauan pustaka.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diberikan kesimpulan atas seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan dan akan diberikan saran-saran untuk penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN